

S.A.P.O. S.p.A.

**1. FATTORE DI QUALITA': SICUREZZA DEL VIAGGIO**

INDICATORI AZIENDALI DI QUALITA'		UNITA' DI MISURA		STANDARD (livello di servizio promesso)	Modalità di rilevazione
Incidentalità mezzo di tra- sporto	1.	N. morti/viaggiatori per km.	Valore: ZERO	ZERO	Dati aziendali
	2.	N. feriti/viaggiatori per km.	Valore: 0,000002	0,000005	Dati aziendali
	3.	N. sinistri/vetture per km.	Valore: 0,000024	0,00003	Dati aziendali

**SEGUE: 1. FATTORE DI QUALITA': SICUREZZA DEL VIAGGIO**

Incidentalità passiva mezzi di trasporto	4.	<b>N. morti/viaggiatori per km.</b>	Valore: ZERO	ZERO	Dati aziendali
	5.	<b>N. feriti/viaggiatori per km.</b>	Valore: 0,000002	0,000004	Dati aziendali
	6.	<b>N. sinistri/vetture per km.</b>	Valore: 0,000018	0,00002	Dati aziendali
Vetustà mezzi	7.	<b>% mezzi con oltre 15 anni.</b>	Valore: 17,6%	< 24%	Dati aziendali
Percezione complessiva del livello sicurezza viaggio	8.	<b>% soddisfatti:</b>	Valore: 87%	> 80%	Sondaggio

S.A.P.O. S.p.A.

**2. FATTORE DI QUALITA': SICUREZZA PERSONALE E PATRIMONIALE**

INDICATORI AZIENDALI DI QUALITA'		UNITA' DI MISURA		STANDARD (livello di servizio promesso)	Modalità di rilevazione
Denunce (furti, danni e molestie)	1.	<b>N. denunce/viaggiatori.</b>	Valore: ZERO	0,00002	Dati aziendali
Efficacia azioni di vigilanza e deterrenza	2.	<b>% soddisfatti.</b>	Valore: 70%	> 80%	Sondaggio
Percezione complessiva del livello di sicurezza	3.	<b>% soddisfatti.</b>	Valore: 87%	> 80%	Sondaggio

S.A.P.O. S.p.A.

### 3. FATTORE DI QUALITA': REGOLARITA' DEL SERVIZIO E PUNTUALITA' DEI MEZZI

INDICATORI AZIENDALI DI QUALITA'		UNITA' DI MISURA		STANDARD (livello di servizio promesso)	Modalità di rilevazione
Territorio servito	1.	<b>Popolazione residente/kmq.</b>	Valore: 603,4		Dati aziendali
Regolarità complessiva del servizio	2.	<b>% corse effettive/corse programmate</b>	Valore: 99,999%	99,70%	Dati aziendali
Frequenza corse servizio urbano	3.	<b>min./corsa per linea- gruppi linea.</b>	Valore: 32	33	Dati aziendali
Copertura giornaliera (servizio urbano)	4.	<b>n. ore servizio/giorno.</b>	Valore: 14,35	14,35	Dati aziendali

**SEGUE: 3. FATTORE DI QUALITA': REGOLARITA' DEL SERVIZIO E PUNTUALITA' DEI MEZZI**

Distanza media fermate (servizio urbano)	5.	<b>metri.</b>	Valore: 260	300	Dati aziendali
Velocità commerciale servizio urbano	6.	<b>km./h.</b>	Valore: 23,87	20,00	Dati aziendali
Puntualità (nelle ore di punta: si intendono le fasce orarie 7/9 – 12/14 – 17/19)	7.	<b>% autobus in orario (0/5');).</b>	Valore: 99,994%	99,3%	Dati aziendali
	8.	<b>% autobus in ritardo (5'/15');</b>	Valore: 0,005%	0,6%	Dati aziendali
	9.	<b>% autobus in ritardo (totale);</b>	Valore: 0,001%	0,1%	Dati aziendali

**SEGUE: 3. FATTORE DI QUALITA': REGOLARITA' DEL SERVIZIO E PUNTUALITA' DEI MEZZI**

Puntualità (nelle ore rimanenti)	10.	<b>% autobus in orario (0/5');</b>	Valore: 99,994%	99,4%	Dati aziendali
	11.	<b>% autobus in ritardo (5'/15');</b>	Valore: 0,005%	0,5%	Dati aziendali
	12.	<b>% autobus in ritardo (totale);</b>	Valore: 0,001%	0,1%	Dati aziendali
Percezione complessiva della regolarità del servizio	13.	<b>% soddisfatti.</b>	Valore: 74%	> 80%	Sondaggio

S.A.P.O. S.p.A.

**4. FATTORE DI QUALITA': PULIZIA E CONDIZIONI IGIENICHE DEI MEZZI E DELLE STRUTTURE**

INDICATORI AZIENDALI DI QUALITA'		UNITA' DI MISURA		STANDARD (livello di servizio promesso)	Modalità di rilevazione
Pulizia ordinaria	1.	<b>N. interventi giornalieri./n. mezzi.</b>	Valore: 0,8	0,8	Dati aziendali
Pulizia radicale	2.	<b>Frequenza media in giorni.</b>	Valore: 1/7	1/7	Dati aziendali
Pulizia impianti di servizio pubblico (aree di attesa, pannello delle fermate, ecc.)	3.	<b>Frequenza media in giorni.</b>	<b>Due volte all'anno</b>	2/365	Dati aziendali
Percezione complessiva del livello di pulizia	4.	<b>% soddisfatti.</b>	Valore: 80%	> 80%	Sondaggio

S.A.P.O. S.p.A.

### 5. FATTORE DI QUALITA': CONFORTEVOLEZZA DEL VIAGGIO

INDICATORI AZIENDALI DI QUALITA'		UNITA' DI MISURA		STANDARD (livello di servizio promesso)	Modalità di Rilevazione
Affollamento (nelle ore di punta si intendono le fasce orarie: 7/9 – 12/14 – 17/18)	1.	posti offerti totali per km. prodotti/viaggiatori per km.	Valore: 34,1	25	Dati aziendali
	2.	posti offerti seduti per km. prodotti/viaggiatori per km.	Valore: 12,2	8	Dati aziendali
Affollamento (nelle ore rimanenti)	3.	posti offerti totali per km. prodotti/viaggiatori per km.	Valore: 34,1	25	Dati aziendali
	4.	posti offerti seduti per km. prodotti/viaggiatori per km.	Valore: 12,2	8	Dati aziendali
Climatizzazione urbano	5.	% mezzi sul totale.	Valore: 41%	40%	Dati aziendali
Accessibilità facilitata (pia-nale ribassato) urbano	6.	% mezzi sul totale.	Valore: 64%	60%	Dati aziendali
Percezione complessiva della confortevolezza del viaggio	7.	% soddisfatti.	Valore: 78%	> 75%	Sondaggio

*S.A.P.O. S.p.A.*

**6. FATTORE DI QUALITA': SERVIZI AGGIUNTIVI**

**NON APPLICATO.**

S.A.P.O. S.p.A.

**7. FATTORE DI QUALITA': SERVIZI PER VIAGGIATORI CON HANDICAP**

INDICATORI AZIENDALI DI QUALITA'		UNITA' DI MISURA		STANDARD (livello di servizio promesso)	Modalità di Rilevazione
Elenco eventuali servizi aggiuntivi (sistemi di annuncio fermata successiva, pedana mobile, sistemi di ancoraggio per carrozzine, ecc.)	1.	% mezzi sul totale.	Valore: 71%	> 70%	Dati aziendali
Percezione complessiva servizio	2.	% soddisfatti.	Valore: 64%	> 70%	Sondaggio

S.A.P.O. S.p.A.

## 8. FATTORE DI QUALITA': INFORMAZIONE ALLA CLIENTELA

INDICATORI AZIENDALI DI QUALITA'		UNITA' DI MISURA		STANDARD (livello di servizio promesso)	Modalità di Rilevazione
Tempestività	1.	<b>Tempo medio (anche telefono).</b>	Valore: 1 minuto	1 minuto	Dati aziendali
	2.	<b>Tempo medio sui disservizi.</b>	Valore: 30 minuti	30 minuti	Dati aziendali
Diffusione	3.	<b>Fascia oraria di operatività (anche telefono).</b>	Valore: 8,30/12,30 14,30/18,00	8,30/12,30 – 14,30/18	Dati aziendali
	4.	<b>% mezzi con dispositivi acustici e/o visivi/totale.</b>	Valore: 86%	> 80%	Dati aziendali
Diffusione orari alle fermate	5.	<b>% sul totale.</b>	Valore: 100%	> 90%	Dati aziendali
Percezione esaustività informazioni	6.	<b>% soddisfatti.</b>	Valore: 82%	> 80%	Sondaggio

S.A.P.O. S.p.A.

**9. FATTORE DI QUALITA': ASPETTI RELAZIONALI E COMPORTAMENTALI**

INDICATORI AZIENDALI DI QUALITA'		UNITA' DI MISURA		STANDARD (livello di servizio promesso)	Modalità di Rilevazione
Percezione complessiva del livello degli aspetti relazio- nali – comportamentali (presentabilità / riconosci- bilità / comportamento)	1.	% soddisfatti.	Valore: 83%	> 80%	Sondaggio

S.A.P.O. S.p.A.

**10. FATTORE DI QUALITA': LIVELLO SERVIZIO SPORTELLO**

INDICATORI AZIENDALI DI QUALITA'		UNITA' DI MISURA		STANDARD (livello di servizio promesso)	Modalità di Rilevazione
Punti vendita territorio	1.	<b>Servizio Urbano</b> <b>N. sportelli aperti/pop. residente.</b> Valore: 30/38.000		> 30/38.000	Dati aziendali
Raccolta reclami	2.	<b>Modalità. RACCOLTA IN FORMA SCRITTA, VERBALE O TELEFONICA, PURCHE' IN FORMA NON ANONIMA, SECONDO QUANTO DISPOSTO DAL SISTEMA QUALITA' AZIENDALE (VISION 2000)</b>		MANTENIMENTO DELLO STESSO	Dati aziendali
Riscontro proposte e reclami	3.	<b>Entro giorni</b> <input type="text" value="Valore: 30 GG."/>		30 GG.	Dati aziendali
Percezione complessiva reclami	4.	<b>% soddisfatti</b> <input type="text" value="Valore: 87%"/>		> 80%	Sondaggio
Percezione complessiva punti vendita	5.	<b>% soddisfatti.</b> <input type="text" value="Valore: 88%"/>		> 80%	Sondaggio

S.A.P.O. S.p.A.

**11. FATTORE DI QUALITA': GRADO INTEGRAZIONE MODALE**

INDICATORI AZIENDALI DI QUALITA'		UNITA' DI MISURA		STANDARD (livello di servizio promesso)	Modalità di Rilevazione
Coincidenze con altre modalità (FF.SS. – linee extraurbane – parcheggi)	1.	N. corse intermodali/tot. corse.	Valore: 100%	> 80%	Dati aziendali
Percezione complessiva livello integrazione modale	2.	% soddisfatti.	Valore: 82%	> 75%	Sondaggio

S.A.P.O. S.p.A.

**12. FATTORE DI QUALITA': ATTENZIONE ALL'AMBIENTE**

INDICATORI AZIENDALI DI QUALITA'		UNITA' DI MISURA		STANDARD (livello di servizio promesso)	Modalità di Rilevazione
Carburante a basso tenore di zolfo	1.	<b>% dei consumi.</b>	Valore: ZERO	ZERO	Dati aziendali
Mezzi elettrici o ibridi (elettrici/combustione)	2.	<b>Ore servizio/totale.</b>	Valore: ZERO	ZERO	Dati aziendali
Mezzi alimentati con carburanti alternativi a bassi effetti inquinanti (acqua / gasolio)	3.	<b>Ore servizio/totale.</b>	Valore: ZERO	ZERO	Dati aziendali
Mezzi con motore a scarico controllato secondo lo standard EURO 2 (vedi Dir. CEE 91/542/CEE e DM 23.3.92 modif. DM 23.8.93 modif. DM 27.3.97)	4.	<b>Autobus/totale.</b>	Valore: 65%	100%	Dati aziendali
Percezione complessiva	5.	<b>% soddisfatti.</b>	NON RILEVATO		